

Rilevazione della  
soddisfazione  
degli utenti  
dei servizi comunali



**CUSTOMER  
SATISFACTION**

**2025**

**L'Esperienza del Cittadino**

**Risultati dell'indagine di Soddisfazione**

**SOCIO  
EDUCATIVO**



**8 settembre  
8 ottobre  
2025**

**9° edizione**

Area: **Socio-educativa**

Servizio: **Socio-educativo**

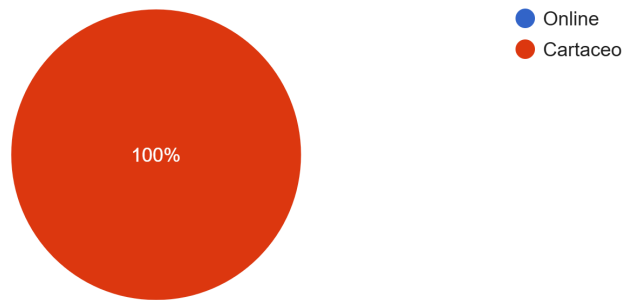
ubicazione: **Via Gramsci, Galleria - Ellera di Corciano**

# Questionari compilati

6

Rilevazione da  
Sportello al pubblico

Nell'indagine 2025 il Servizio di Socio-educativo ha raccolto **6** questionari cartacei pari al 2% della rilevazione generale



## Servizi Socio-Educativi

I Servizi Socio-Educativi e Cittadinanza si occupano di assistenza sociale, sostegno alle famiglie, servizi educativi, gestione di asili nido e scuole dell'infanzia comunali. In questa indagine, registra la minore incidenza per due motivazioni principali:

- Nell'anno 2025 la rilevazione di gradimento degli utenti è stata orientata ai **Servizi educativi della prima infanzia**, in periodi differenziati: una prima rilevazione sull'**Asilo nido comunale**, poi una seconda sugli **Asili nido (privati) in concessione** comunale ed infine una terza sugli **Asili nido (privati) in convenzione** con il comune ed inoltre è stato rilevato il gradimento dei servizi **Tempo integrato** e **Trasporto scolastico**.
- Per altra tipologia di utenza, date anche la casistiche trattate, è stato difficile sollecitare l'utente alla compilazione dei questionari; va inoltre considerato che molti servizi sociali vengono gestiti su appuntamento o tramite **canali digitali**, riducendo la necessità di visite in presenza presso gli uffici.

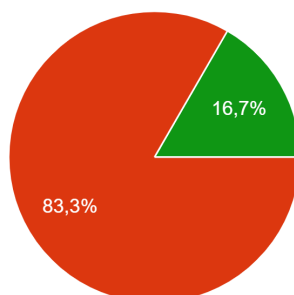


# Analisi dei risultati

## Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

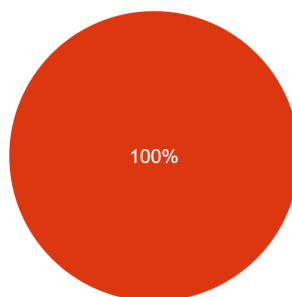
### Età



- Fino a 30 anni
- Tras 31 e 45 anni
- Tras 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni

Il servizio ha l' **83%** di utenza nella fascia 31-45 anni e il restante 17% ultrasessantenne, con un'età media di circa **42 anni**

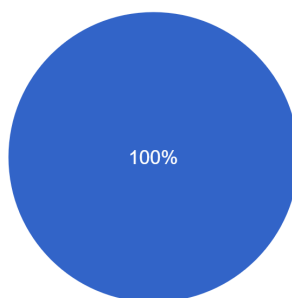
### Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è al **100%** femminile

### Nazionalità

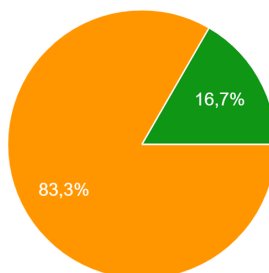


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è per il **100%** di nazionalità **italiana**

# Il tipo di utenza

## Titolo di studio



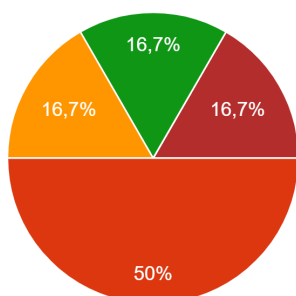
- Nessuno
- Istruzione obbligatoria
- Scuola Superiore
- Laurea e/o altro

L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **medio/alto** con una prevalenza di diplomati (**83%**) ed il 17% di laureati

## Professione



L'utenza del servizio è varia ed in prevalenza costituita al **50%** dalla categoria **Senza occupazione**, seguita con pari percentuale del 17% da Pensionato, Operaio/Badante/Colf e Altra occupazione



- Studente
- Senza occupazione
- Pensionato
- Operaio / Badante / Colf
- Impiegato
- Insegnante
- Imprenditore /Lavoratore autonomo
- Libero Professionista
- Altra occupazione

# identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **42 anni** (in rialzo rispetto ai 38 anni della scorsa rilevazione)
- Di sesso **femminile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **medio/alta**
- Professionalità **Senza occupazione**



# Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **personale addetto**

voti espressi da 1 a 5

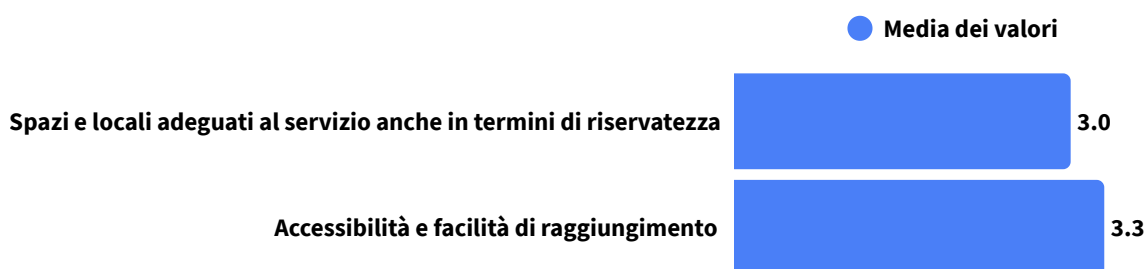


L'utenza è relativamente soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale con voto intermedio di 3.5 su 5



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **spazi e locali del servizio**

voti espressi da 1 a 5



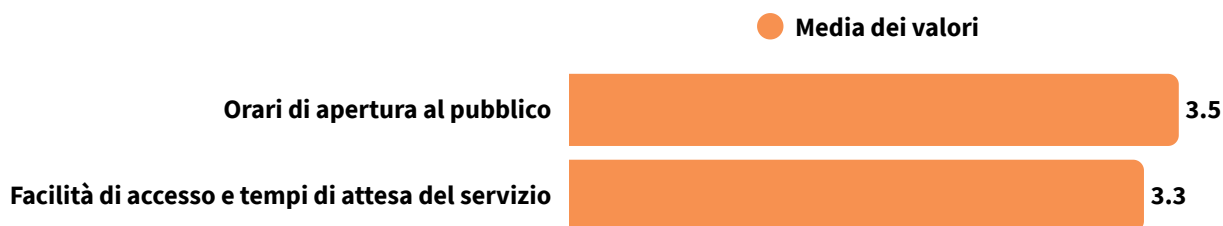
Gli spazi del servizio non soddisfano appieno l'utenza riportando una media del 3.3 su 5

# Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **orari, facilità e tempi di attesa per l'accesso al servizio**

voti espressi da 1 a 5



L'utenza è relativamente soddisfatta degli orari, della facilità di accesso e tempi di attesa con un giudizio medio di 3.5 su 5



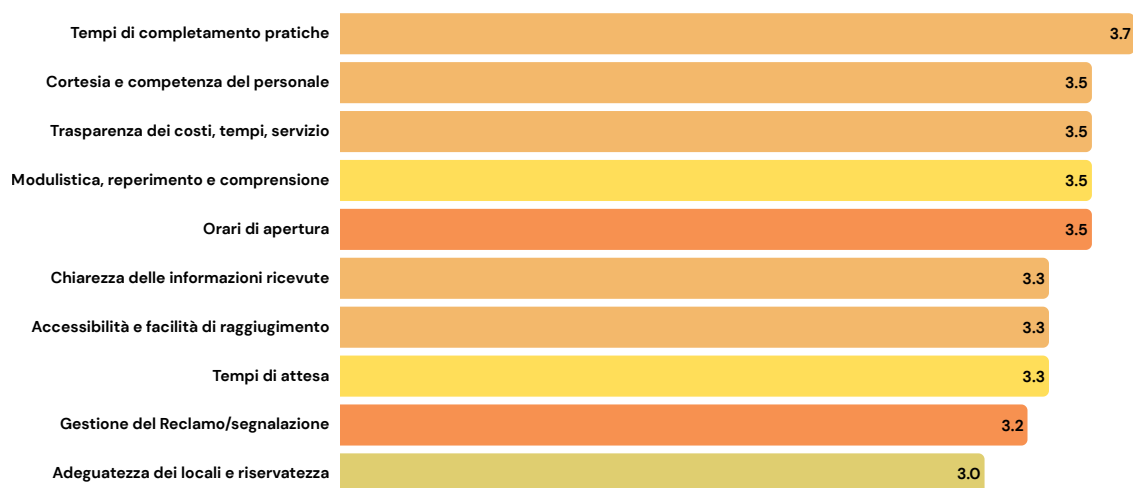
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **tempistica, trasparenza, modulistica, reclamo**



L'utenza è relativamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica, con voti intorno al 3 su 5.

# Qualità dei servizi

## Media Aggregata degli indicatori chiave (Scala 1-5)



Il giudizio sulla qualità dei servizi è espresso con votazioni pressoché simili, sotto tutti gli aspetti indagati, con una media tra il 3 ed il 3.7 su 5, posizionandosi su un livello medio.

# Cittadinanza digitale

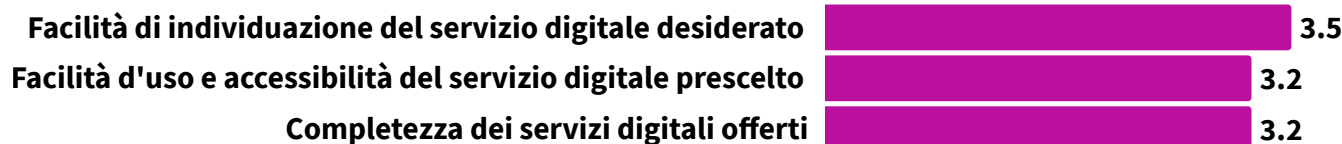
## servizi digitali



Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

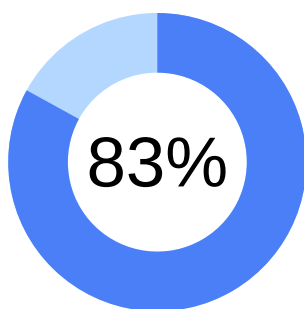


L'utenza giudica con voto medio di circa 3 su 5 i servizi digitali offerti

## Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

Hai un' identità digitale (SPID, CIE, CNS) o un domicilio digitale (PEC) ?

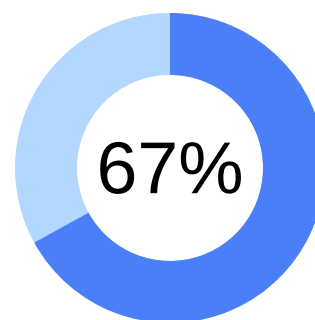
si



Con il **83%** di risposte affermative sul possesso di identità o domicilio digitale, si può affermare che l'utenza del servizio è ampiamente digitalizzata

Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

si



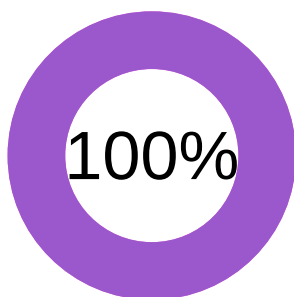
il **67%** di utenza intervistata dichiara di avere difficoltà con i servizi digitali



Questo indicatore rappresenta un'utenza già abituata ad interfacciarsi con i servizi digitali

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

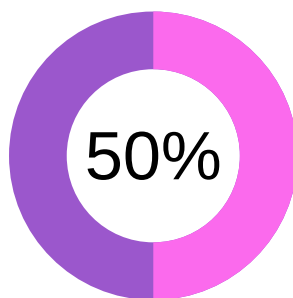
**no**



il **100%** dell'utenza intervistata non conosce SEND, il Servizio di Notifiche Digitali degli atti, attivo anche nel nostro ente

Conosci IO, l'App dei servizi pubblici (ioapp.it) ?

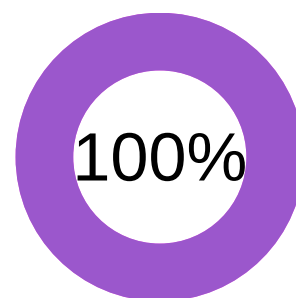
**si**



il **50%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

Conosci DIGIPASS, il servizio di facilitatore digitale, attivo anche nel nostro Comune ?

**no**



Il **100%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

## in sintesi

Sebbene l'83% dell'utenza intervistata sia dotata di identità o domicilio digitale, il 67% dichiara di avere difficoltà nella fruizione dei servizi digitali in genere.

Scarsamente diffusa la conoscenza della piattaforma IO (50%).

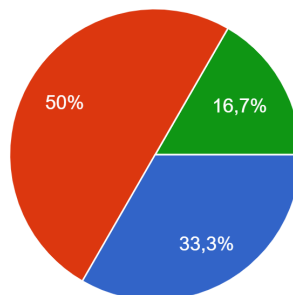
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono sconosciuti al 100% dell'utenza.

# Miglioramento e Benchmark



Confronto con le esperienze passate e con gli standard degli enti comuni

Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia

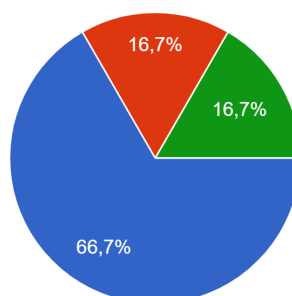


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 50% dell'utenza trova il servizio **migliorato** nel tempo

*Benchmarking* confronto del servizio analogo in altro comune

Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che rispetto ad esso sia



- Non ne ho fruito in altro Comune
- Migliore
- Peggioro
- Analogo

Tra gli utenti che hanno potuto effettuare confronti, il **17%** trova il servizio migliore che in altri comuni ed il 17% analogo

L'utenza che ha potuto effettuare il confronto, ritiene che il servizio sia "migliore" rispetto al passato e "migliore" nei confronti di altri comuni.

# CONCLUSIONI



## Punti di forza

**Qualità del personale, tempistiche, spazi, trasparenza, orari e modulistica:** Riportano tutti ad un valore medio di apprezzamento ( 3 su 5).

**Identità digitale e facilità di utilizzo:** l'utenza dimostra di avere gli strumenti digitali necessari per proseguire nella transizione digitale.

**Canale App IO:** L'App IO è già ampiamente conosciuta e utilizzata

**Benchmarking:** Una vasta parte dell'utenza ritiene che i servizi siano migliorati nel tempo e nel confronto con altri comuni.

## Punti di Debolezza

**Strumenti digitali:** alcuni utenti hanno difficoltà nell'uso degli strumenti digitali.

**Conoscenza Digitale (SEND):** Nonostante l'alfabetizzazione generale, l'utenza dichiara di conoscere scarsamente la piattaforma SEND (Servizio Notifiche Digitali)

**Scarsa conoscenza del servizio DIGIPASS:** Il facilitatore digitale attivo anche a Corciano non sembra essere ancora molto conosciuto.

# Realizzazione

---

## Elaborazione

L'indagine è curata ed elaborata dall' URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di  
Corciano  
Dr.ssa Carla Antognoni

## Coordinamento

Coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa  
Dr.ssa Daniela Vincenzini

## Supervisione

La Supervisione è a cura del Segretario Generale  
Dr.ssa Elena Violini

Per informazioni [urp@comune.corciano.pg.it](mailto:urp@comune.corciano.pg.it)

